**From:** Manuel Delaere <[manueldelaere@skynet.be](mailto:manueldelaere@skynet.be)>  
**Sent:** Sunday, August 31, 2025 11:13 PM  
**To:** [customerservice@nmbs.be](mailto:customerservice@nmbs.be)  
**Cc:** Info ph.belgium.be  
**Subject:** Klacht rond assistentie

Opgelet ! Externe e-mail. Wees voorzichtig met bijlagen of links.  
Attention ! Courriel externe. Soyez prudent avec des pièces jointes ou des liens.  
  
  
Beste,  
  
ik deed een assistentie aanvraag om vandaag begeleiding te krijgen op  
mijn traject van Izegem naar Gent-Sint-Pieters (dossiernummer  
2025-08-30-0077).  
Daar er werken zijn tussen Kortrijk en Waregem, kon ik het traject dat  
ik doorgaans neem over Kortrijk niet nemen.  
Het beste alternatief is over Lichtervelde, maar dit werd geweigerd  
omdat daar slechts 5 minuten overstap is. Dit laat mijn reisduur met 30  
min (>50% extra) toenemen en het argument dat dit zo is vanwege de  
werken en dus uitzonderlijk het beste alternatief werd verworpen.  
  
Ok, dus ik boekte de route via Brugge.  
In Izegem aangekomen bediende ik de assistentiepaal, die mij na de lange  
inleiding vertelde dat het nummer dat wordt gebeld niet langer in  
gebruik is.  
Ook vond ik niemand in het station noch op het perron om mij  
tebegeleiden, en verder wanneer ik het nationaal nummer van de  
assistentie belde was men ook niet op de hoogte.  
Ik ben op de trein geraakt mits hulp van andere passagiers.  
De treinbegeleidster is bij mij gekomen en na overleg heeft ze mij dan  
toch in Lichtervelde op de juiste aansluitende trein geholpen, daar de  
eerste trein daar 10 min stilstond is dit heel goed mogelijk.  
  
Ik vind dit geen normale toestanden en hoop  dat u daar iets aan kan doen.  
  
Mvg,  
Manuel